济源产城融合示范区政务大数据中心12345政务服务便民热线服务外包项目

竞 争 性 磋 商 文 件

采　　购　　人：济源产城融合示范区政务大数据中心

采购代理机构：河南省庚全工程管理有限公司

二0二五年一月

目　　录

第一部分　竞争性磋商公告.....1

第二部分　供 应 商 须 知.....6

第三部分　政府采购政策要求.....24

第四部分　磋商办法.....25

第五部分 评审标准.....38

第六部分　磋商项目采购需求及其他要求.....44

第七部分 合同主要条款.....53

第八部分　　响应文件格式.....59

第一部分　竞争性磋商公告

济源产城融合示范区政务大数据中心12345政务服务便民热线服务外包项目竞争性磋商公告

项目概况

济源产城融合示范区政务大数据中心12345政务服务便民热线服务外包项目的潜在供应商应在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）获取采购文件，并于2025年02月11日08:30（北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1、采购计划编号：济源采购-2025-13

入场交易编号：JGZJ-采购-2025014

2、采购项目名称：济源产城融合示范区政务大数据中心12345政务服务便民热线服务外包项目

3、采购方式：竞争性磋商

4、预算金额：

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）	采购预留金额（元）
1	JGZJ-采购-2025014001001	济源产城融合示范区政务大数据中心12345政务服务便民热线服务外包项目	4200000	4200000	4200000

5、采购需求：通过竞争择优选择供应商负责12345市长热线相关业务工作。

6、合同履行期限（服务期限）：一次招标，三年延用，合同一年一考核，一年一签订。

7、本项目是否接受联合体投报：否。

8、是否接受进口产品：否。

9、是否专门面向中小企业：是

二、申请人资格要求

1、 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2、 落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理

办法》(财库[2020]46 号)规定，本项目专门面向中小微企业采购,供应商须为中小微企业(监狱企业或者残疾人福利性单位视为中小微企业),须提供中小企业声明函或者残疾人福利性单位声明函或者监狱企业证明材料。

3、 本项目的特定资格要求：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动。

三、获取采购文件

1、获取时间:2025 年 01 月 27 日 至 2025 年 02 月 10 日,每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外。）。

2、获取地点：全国公共资源交易平台（河南省·济源市）。

3、获取方式：本项目只接受网上获取，不接受其他获取方式。

凡有意参加的供应商须登录在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）交易主体账号进行获取。如果是初次参加采购活动的，需先在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）点击交易主体登录界面按要求说明进行注册。在注册时请仔细参考操作手册，根据要求对内容进行填报并上传。所填信息必须真实、完整、有效。否则《会员注册审核》不予通过，由此造成的后果由潜在供应商自行承担。

4、售价：0 元。

四、响应文件提交

1、截止时间：2025 年 02 月 11 日 08:30；

2、地　　点：济源市电子招投标交易平台。

五、响应文件开启

1、 开启时间：同响应文件提交截止时间；

2、 地　　点：济源市公共资源交易中心第四开标室（济源市电子招投标交易平台-不见面开标大厅）。

六、发布公告的媒介及公告期限

本公告同时在河南省政府采购网、全国公共资源交易平台（河南省·济源市）发布。公告期限为 3 个工作日。

七、其他补充事宜

1.电子响应文件的提交

本项目采用“远程不见面”交易模式，供应商可自行选择采用电子营业执照或CA数字证书或标证通方式参与采购活动，响应文件的提交方式详见竞争性磋商文件供应商须知前附表。

2.相关软件下载及操作手册

2.1电子标操作手册请到全国公共资源交易平台（河南省济源市）网站→下载中心→招标代理投标单位操作手册→交易乙方（投标单位）操作手册。

2.2响应文件制作工具请到全国公共资源交易平台（河南省济源市）网站→下载中心→电子标相关软件下载。

2.3标证通及CA数字证书办理方式及价格详见：

http://ggzyjy.jiyuan.gov.cn/zytz/20240320/14282f6d-4b96-486c-aef4-4aca1db86051.html。

2.4电子营业执照办理流程及操作手册请到全国公共资源交易平台（河南省济源市）网站→下载中心→下载《电子营业执照--电子投标支撑服务相关功能使用手册》。

3.技术支持联系方式如下：

3.1标证通及CA数字证书技术支持请联系：4009980000；

3.2电子营业执照技术支持联系：

（1）电子营业执照下载和扫码认证请联系：17269580661；

（2）印章制作和下载客服：17269580657；

（3）标书加密、标书解密和签章：15921122887。

3.3保函类金融服务技术支持QQ群:365436464

4.本项目执行的政府采购政策：财库〔2020〕46号文件、财库〔2014〕68号文件、财库〔2017〕141号文件及其他相关政府采购政策功能。

5.变更

本项目如有变更，将在《河南省政府采购网》、《全国公共资源交易平台（河南省济源市）》相应栏目同时发布，不再另行通知，请供应商注意随时关注。

6.《关于进一步优化公共资源交易活动营商环境的通知》招标公告中竞争性磋商文件的获取时间延长至公告发布之日起至响应文件递交截止时间前，供应商（供应商）均可登录济源市公共资源交易平台后自行下载竞争性磋商文件。

7.本项目采用“双盲”评审方式，供应商应按照磋商文件要求编制响应文件，商务标（投标正文模块）“明标”和技术标（技术标文件模块）“暗标”分开编制。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1.采购人信息

采 购 人：济源产城融合示范区政务大数据中心

地　　址：济源市第二行政区一号楼D区五楼

联 系 人：张东

联系方式：0391-6633489

2.采购代理机构信息

名　　称：河南省庚全工程管理有限公司

地　　址：济源市华新小区西门口二楼（济源电视台北邻）

联 系 人：梁欣欣

联系方式：15978719150

3.项目联系方式

联 系 人：梁欣欣

联系方式：15978719150

发布人：河南省庚全工程管理有限公司

发布时间：2025年01月27日

第二部分　供 应 商 须 知

供 应 商 须 知 前 附 表

序号	内　　容　　规　　定
1	采 购 人：济源产城融合示范区政务大数据中心 联 系 人：张东 联系电话：0391-6633489
2	采购代理机构：河南省庚全工程管理有限公司 联系人：梁欣欣 电　话：15978719150 E-mail：763228127@qq.com 邮　编：459000
3	项目说明 项目名称:济源产城融合示范区政务大数据中心 12345 政务服务便民热线服务外包项目 项目内容：详见“第六部分 磋商项目采购需求及其他要求”。 服务期限：一次招标，三年延用，合同一年一考核，一年一签订。 服务地点：采购人指定的同行政区域内的任何地点。
4	采购预算：4200000 元，**磋商响应报价高于采购预算的响应文件，按无效响应处理。**
5	资金来源：财政资金
6	采购方式：竞争性磋商
7	政府采购政策要求：详见“第三部分 政府采购政策要求”
8	申请人资格要求 1、 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。 2、 落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46 号)规定，本项目专门面向中小微企业采购,供应商须为中小微企业(监狱企业或者残疾人福利性单位视为中小微企业),须提供中小企业声明函或者残

	疾人福利性单位声明函或者监狱企业证明材料。 3、 本项目的特定资格要求：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动。
9	**政府采购活动中查询及使用信用记录说明：** 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125号）的规定，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与本项目政府采购活动。 1.信用查询渠道：①“信用中国网”查询内容为：重大税收违法失信主体；②“中 国执行信息公开网”查询内容为：失信被执行人；③“中国政府采购网”查询内容为：政府采购严重违法失信行为记录名单。 2.查询截止时点：响应文件提交截止时间。 3.信用信息查询记录和证据留存的具体方式：竞争性磋商文件规定的查询渠道网页截图作为信用查询记录证据与其他文件一并保存。 4.信用信息的使用规则：供应商无须提供证明材料，信用记录查询以本次采购人或采购代理机构查询结果为准。
10	磋商有效期：首次响应文件提交截止之日起90日历天。
11	1、获取时间：**公告发布之日起至投标文件递交截止时间前，投标人(供应商)均可登陆济源市公共资源交易平台后自行下载招标文件。** 2、获取地点：全国公共资源交易平台（河南省·济源市）。 3、获取方式：本项目只接受网上获取，不接受其他获取方式。 凡有意参加的供应商须登录在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）交易主体账号进行获取。如果是初次参加采购活动的，需先在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）点击交易主体登录界面按要求说明进行注册。在注册时请仔细参考操作手册，根据要求对内容进行填报并上传。所填信息必须真实、完整、有效。否则《会员注册审核》不予通过，由此造成的后果由潜在供应商自行承担。 4、磋商文件费用：免费。
12	变更:本项目如有变更，将在河南省政府采购网、全国公共资源交易平台（河南省·济源市）相应栏目同时发布，不再另行通知，请供应商注意随时关注。

13	**优化营商环境进一步降低企业交易成本：** 根据济源产城融合示范区财政金融局《济管财金〔2021〕180 号》文及《关于全面取消政府采购领域履约保证金的通知》规定， 本项目免除投标保证金、免收采购文件费用、不收取质量保证金、不收取履约保证金。
14	首次响应文件份数： 1、加密的电子响应文件壹份（*jytf 格式，在济源市电子招投标交易平台指定位置上传）； 2、非加密的电子响应文件壹份（*njytf 格式）。（该项要求内容由供应商自备即可，如开标需要但供应商不能提供导致响应失败的责任由供应商自行承担。） **注：根据采购人项目实施需求，需要成交供应商提供纸质投标文件的，成交供应商应按采购人要求提供纸质响应文件，纸质响应文件应与其电子成交响应文件内容一致，否则应承担相应法律责任。**
15	现场考察：采购人、采购代理机构不组织潜在供应商现场考察和召开磋商前答疑会，各潜在供应商可自行确定进行现场考察。
16	**一、响应文件制作：** 1.本项目采用“远程不见面”交易模式，请各供应商提前办理电子营业执照或CA 数字证书或标证通，提前学习电子响应文件制作。 **2.加密的电子响应文件_壹_份（*jytf 格式，在系统指定位置上传）**，除加密的电子响应文件外不再接受非必要的纸质文件、资料。 3.供应商应按照本竞争性磋商文件中响应文件格式的要求制作响应文件，如有漏项或磋商小组、采购人认为其响应文件有明显缺陷的，造成的后果由供应商自行承担。 **4.电子响应文件应使用电子营业执照或CA 数字证书或标证通方式认证并加密，否则视为无效响应文件，其响应文件将被电子交易系统拒绝。** 5.电子响应文件中的图片等资料应清晰可辨，否则因无法辨认所导致的一切后果由供应商自行承担。 **6.由于本项目技术标采用暗标评审方式，供应商应按照采购文件要求使用“电子交易平台专用投标文件制作软件”在不同的模块分开制作商务标（明标）和技术标（暗标），未按要求制作导致无法进行暗标评审的，按无效响应处理。**

	具体要求如下： （1）**商务标（明标）**包含磋商响应承诺函、（首次）磋商报价表、拟投入本项目人员 、法定代表人授权委托书、资格证明文件部分、非联合体声明、供应商承诺函、质量保证承诺函、 其他材料，**本部分内容在电子交易平台专用投标文件制作软件“投标正文”模块进行制作；** （2）**技术标（暗标）为**项目服务方案；**本部分内容在电子交易平台专用投标文件制作软件“技术标文件”模块进行制作；** 7.技术标（暗标）文件编制注意事项：**响应文件的提交方式：** （1）不能出现涉及响应供应商信息、响应产品信息、产品厂家信息及其他能够识别到响应供应商的任何信息；相关单位名称必须隐去，一律采用本公司、我公司来表示；如涉及到其它相关证明材料、企业制度等内容也应当遮盖响应单位的名称和标志。 （2）所有文字、图表、符号等全部内容均应黑色，不允许有彩色内容。 （3）本部分内容不进行签章，且不能出现任何相关单位、法人等的签章。 **二、响应文件提交与开启：** **1.加密的电子响应文件应在响应文件提交截止时间前通过济源市电子招投标交易平台加密上传，逾期无法上传或未在指定位置上传视为未在规定时间内提交响应文件。** 2.本项目采用电子开评标系统，供应商应当在响应文件开启时间前，登录到济源市电子招投标交易平台→点击进入“不见面开标大厅”→找到相应的项目→在线准时参加采购活动并进行响应文件解密等。请供应商提前调试并学习不见面开标大厅操作系统，响应文件开启时间前提前登陆进入开标大厅等待开标。 **3.因供应商原因未能解密、解密失败或解密超时的响应文件将被拒绝。**
17	**响应文件提交截止时间、开启时间、地点：** 1. 提交响应文件截止时间：2025 年 02 月 11 日 08:30； 2. 提交响应文件地点：济源市电子招投标交易平台。 3. 开启时间：同提交响应文件截止时间； 4. 开启地点：同响应文件提交截止时间及地点。
18	**1.采购项目属性：服务** **2.本项目采购内容所属行业：其他未列明行业** 3.中小企业划型标准规定：关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企 业

	〔2011〕300 号）、关于印发统计上大中小微型企业划分办法（2017）的通知（国 统字〔2017〕213 号） 4.根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）第四条的规定，在政府采购活动中，**供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的， 享受本办法规定的中小企业扶持政策：** （1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用 该中小企业商号或者注册商标； （2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业； **（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。** 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。
19	磋商评定成交的标准：综合评分法（详见第五部分）
20	**供应商授权代表应根据财政部《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》和竞争性磋商文件的要求分别以书面形式提交其行使相应代理权的“授权委托书”。（授权委托书格式内容详见第八部分第四项附件二-1、2、3）。**
21	磋商小组的组建： 由采购人代表和评审专家共 3 人组成，其中：采购人代表 1 人，评审专家 2 人。 磋商小组专家确定方式：从政府采购评审专家库中随机抽取。
22	结果公告：竞争性磋商结果将在河南省政府采购网、全国公共资源交易平台（河南省·济源市）同时公告。
	关于供应商须知确定采购结果及合同备案等采购环节的时间规定说明： 为优化政府采购营商环境，提高政府采购工作效率，济源产城融合示范区财政金融局对确定采购结果及合同备案等采购环节做出了特别要求，根据《济管财金〔2021〕164 号》、《济管财金〔2021〕180 号》文规定：采购人应在评标结束之日起 1 个工作日内确定采购结果，对成交供应商发出成交通知书，并同时在“河南省政府采购网”上公告成交结果。为加快合同签订和合同备案进度， 采购人应在成交通知书发出之日

	起 1 个工作日内，按照竞争性磋商文件确定的事项与成交 供应商签订政府采购合同；采购人应自签订政府采购合同当日在“河南省政府采 购网”上备案。 **财政部门强化政府采购合同监督管理，对无故未在规定时间内签订合同、未及时进行合同公告及备案的行为，按照相关规定进行处理。**
	除《中华人民共和国政府采购法》规定的恶意串通、视同串通投标情形外，参与同一个标段（包）的供应商存在下列情形之一的，其响应文件做无效响应处理： 1.不同供应商的电子响应文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的； 2.不同供应商的响应文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传； 3.不同供应商的响应文件由同一电子设备打印、复印； 4.不同供应商的响应文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的； 5.不同供应商的响应文件的内容存在两处以上细节错误一致； 6.不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单 位缴纳社会保险或者领取报酬的； 7.不同供应商响应文件中法
23	相关文件的送达 1、在磋商活动中相关文件如需送达，采购代理机构直接送达的，受送达人相关人员应当在送达回证上签字确认。 2、如不能直接送达的，采购代理机构将相应送达文件及送达回证扫描后发送至受送达人提供的电子邮箱，其应将送达回证下载、打印、签字盖章，扫描后通过电子邮箱发送至：763228127@qq.com，并将该送达回执邮寄至：济源市华新小区西门口二楼（济源电视台北邻），河南省庚全工程管理有限公司 梁欣欣 收，邮编：459000，电话：15978719150。 3、不按上述要求提交送达回证的，视为受送达人已收到并知晓上述送达文件的内容，且应当承担由此造成的对其不利的法律后果。
24	提醒：供应商成交后可以持政府采购合同向融资机构申请贷款，详见附件“河南省政府采购合同融资政策告知函”。

	解释：构成本竞争性磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准；除竞争性磋 商文件中有特殊规定外，仅适用于磋商阶段的规定，按竞争性磋商公告、供应商 须知、响应性文件格式的先后顺序解释； 同一组成文件中就同一事项的规定或约 定不一致的，以编排顺序在后者为准；当竞争性磋商文件与竞争性磋商文件的澄 清、修改或补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。 合同文件约定或后者明显错误的除外。 按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人（或采购代理机构）负责解释。

第一章 总则

1、适用范围

1.1 **适用范围** 本磋商文件仅适用于本次磋商采购所叙述的有关服务。

1.2 **采购方式** 竞争性磋商。

2、定义及解释

2.1 服务：系指供应商按磋商文件规定提供的本项目采购范围内的所有服务。

2.2 采购人：济源产城融合示范区政务大数据中心

2.3 采购代理机构：河南省庚全工程管理有限公司。

2.4 供应商：是指响应磋商、参加磋商竞争的法人、其他组织或自然人。

2.5 日期：指公历日。

2.6 磋商文件中所规定的“书面形式”，是指任何手写、打印、印刷等的纸质文件，合同书、信件、电报、电传、传真等可以有形地表现所载内容的形式。以电子数据交换、电子邮件等方式能够有形地表现所载内容，并可以随时调取查用的数据电文，视为书面形式。

3、保 证

供应商应保证在磋商响应文件中所提交的资料和数据等内容是真实的，否则应当承担相应的法律责任。

4、磋商风险及费用

4.1 无论磋商的过程和结果如何，供应商应当自行承担其参加本项目磋商活

动的全部风险及费用，采购人或采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述费用。

4.2 在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，不承担其它损失及费用。

4.3 采购代理服务费的收取方式：由成交供应商以银行转账、汇款或者现金交纳方式交纳，交纳后采购人或采购代理机构向成交供应商发出成交通知书。

4.4 采购代理服务费的收取标准：采购代理机构按照《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协【2023】002号）的规定的服务采购收费标准的50%向成交供应商收取本项目采购代理服务费26000元。

4.5 采购代理服务费交纳账户：

户　　名：河南省庚全工程管理有限公司

账　　号：762115999011000030729

开户行名称：交通银行股份有限公司济源分行

5、在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

5.1 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

5.2 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

5.3 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

5.4 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

5.5 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

第二章 磋商活动的构成

6、编制磋商文件

7、磋商文件的获取

8、磋商文件的质疑、澄清或修改

9、响应文件的编制

10、磋商（保证金）承诺函

11、磋商有效期

12、首次响应文件的提交

13、磋商

13.1开启首次响应文件

13.2对首次响应文件进行审查

13.3与供应商分别进行磋商

13.4供应商重新提交响应文件

13.5磋商评审

13.6推荐成交候选供应商

13.7确定成交结果并公告

13.8签订采购合同

13.9其他事项

第三章、中小企业划型标准规定

14.中小企业划型标准规定

14.1 根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300 号），以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知（国统字〔2017〕213 号）。

14.2 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企 业只须满足所列指标中的一项即可。

14.3 各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业； 交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输 代理业、装卸搬运， 不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业 ;信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业， 居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

14.4 企业划分指标以现行统计制度为准。

（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人 员数代替。

（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业 以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企 业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔 业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

（3）资产总额，采用资产总计代替。

14.5 统计上大中小微型企业划分标准：

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	Y≥20000	500≤Y< 20000	50≤Y＜500	Y＜50
工业*	从业人员 (X)	人	X≥1000	300≤X< 1000	20≤X＜300	X＜20
	营业收入(Y)	万元	Y≥40000	2000≤Y< 40000	300≤Y< 2000	Y＜300
建筑业	营业收入(Y)	万元	Y≥80000	6000≤Y< 80000	300≤Y< 6000	Y＜300
	资产总额(Z)	万元	Z≥80000	5000≤Z< 80000	300≤Z< 5000	Z＜300
批发业	从业人员 (X)	人	X≥200	20≤X＜200	5≤X＜20	X＜5
	营业收入(Y)	万元	Y≥40000	5000≤Y< 40000	1000≤Y< 5000	Y< 1000
零售业	从业人员 (X)	人	X≥300	50≤X＜300	10≤X＜50	X＜10
	营业收入(Y)	万元	Y≥20000	500≤Y< 20000	100≤Y＜500	Y＜100
交通运输业*	从业人员 (X)	人	X≥1000	300≤X< 1000	20≤X＜300	X＜20
	营业收入(Y)	万元	Y≥30000	3000≤Y< 30000	200≤Y< 3000	Y＜200
仓储业*	从业人员 (X)	人	X≥200	100≤X＜200	20≤X＜100	X＜20
	营业收入(Y)	万元	Y≥30000	1000≤Y< 30000	100≤Y< 1000	Y＜100
邮政业	从业人员 (X)	人	X≥1000	300≤X<	20≤X＜300	X＜20

				1000		
	营业收入(Y)	万元	Y≥30000	2000≤Y< 30000	100≤Y< 2000	Y<100
住宿业	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X<300	10≤X<100	X<10
	营业收入(Y)	万元	Y≥10000	2000≤Y< 10000	100≤Y< 2000	Y<100
餐饮业	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X<300	10≤X<100	X<10
	营业收入(Y)	万元	Y≥10000	2000≤Y< 10000	100≤Y< 2000	Y<100
信息传输业*	从业人员(X)	人	X≥2000	100≤X< 2000	10≤X<100	X<10
	营业收入(Y)	万元	Y≥100000	1000≤Y< 100000	100≤Y< 1000	Y<100
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X<300	10≤X<100	X<10
	营业收入(Y)	万元	Y≥10000	1000≤Y< 10000	50≤Y<1000	Y<50
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	Y≥200000	1000≤Y< 200000	100≤Y< 1000	Y<100
	资产总额(Z)	万元	Z≥10000	5000≤Z< 10000	2000≤Z< 5000	Z< 2000
物业管理	从业人员(X)	人	X≥1000	300≤X< 1000	100≤X<300	X<100
	营业收入(Y)	万元	Y≥5000	1000≤Y< 5000	500≤Y< 1000	Y<500
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X<300	10≤X<100	X<10
	资产总额(Z)	万元	Z≥120000	8000≤Z< 120000	100≤Z< 8000	Z<100
其他未列明行业*	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X<300	10≤X<100	X<10

第四章、政府采购信用承诺制度

为贯彻落实《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信体系建设的指导意见》（国发〔2016〕33 号）、《济源产城融合示范区财政金融局关于推行政府采购信用承诺制度的通知》（济管财金〔2021〕51 号）、《济源产城融合示范区财政金融局关于进一步优化营商环境做好政府采购相关工作的通知》（济管财金〔2022〕53 号），提高政府采购各当事人责任意识，维护公平竞争的政府采购市场秩序，政府采购各当事人应遵守如下政府采购信用管理有关要求：

信用承诺的对象主要包括：采购单位（采购人）、政府采购代理机构、政府采购评 审专家。

信用承诺对象参与政府采购活动前，应知晓政府采购活动中应当遵守的法律法规及 在信用建设方面需履行的权利义务，并按采购项目签署《政府采购信用承诺书》（见附 件）。采购单位、代理机构应及时公示《政府采购信用承诺书》，在发布采购公告时作为 附件一并上传，《政府采购信用承诺书》同其他项目资料一并存档。

附件：1.采购人信用承诺书

2.采购代理机构信用承诺书

3.政府采购评审专家信用承诺书

附件 1：

采购人信用承诺书

采购单位名称：_____

统一社会信用代码：_____

为维护公平竞争、规范有序的市场秩序， 营造诚实守信的信用环境，共同推进社会信用体系建设完善，树立采购人诚信守法形象，现对我单位_____项目政府采购活动 郑重承诺如下：

一、严格按照国家法律、法规和规章开展采购活动； 全面落实采购人主体责任，坚持“谁采购、谁负责”原则；

二、对在政府采购活动中提交的所有资料的合法性、真实性、准确性和有效性负责；

三、依法、及时、准确、完整公开各类政府采购信息；

四、合理提出采购需求、不擅自提高采购标准、不以不合理的条件对供应商实行差 别待遇或歧视待遇；

五、按规定执行支持中小企业发展、创新产品、节能环保产品、扶贫产品等政府采 购政策；

六、及时签订和公告政府采购合同，不擅自变更、中止、终止采购合同；

七、严格履约验收，并按合同规定，及时支付采购资金；

八、严格按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部第 94 号令）答复供应商质疑，积极配合财政部门处理投诉和举报；

九、自觉接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督； 严格遵守信用信息公示相关规定；

十、严格遵守并执行政府采购优化营商环境相关规定。

十一、如违背承诺约定，自愿承担违约责任，并接受相应处罚；

十二、我单位同意将以上承诺事项上网公示。

单位名称（盖章）：

年　　月　　日

附件 2：

采购代理机构信用承诺书

为维护公平竞争、规范有序的市场秩序， 树立诚实守信的采购代理机构形象，现对我单位开展“ _____（项目） ”政府采购活动郑重作出以下承诺：

一、我单位具备《政府采购代理机构管理暂行办法》第十一条规定的从业条件；

二、严格按照政府采购委托代理协议的约定， 依法依规开展政府采购代理业务，主动接受行业监管；

三、不与供应商恶意串通， 不接受贿赂或者获取其他不正当利益，不以不合理的条件对供应商实行差别待遇或歧视待遇；

四、依法及时答复或协助采购人答复供应商答疑，积极配合投诉处理等事项；

五、妥善保存采购文件，不伪造、变造、隐匿或者销毁；

六、若违背承诺约定， 愿意接受相应的规定处罚，承担违约责任，并依法承担相应的法律责任；

七、我单位同意将以上承诺事项上网公示。

单位名称（盖章）：

年　月　日

附件 3：

政府采购评审专家信用承诺书

为维护公平竞争、规范有序的市场秩序，树立诚实守信的政府采购评审专家形象，现对本人在“ （项目） ”政府采购评审活动郑重作出以下承诺：

一、具备《政府采购评审专家管理办法》第六条规定的条件；

二、依法开展政府采购评审活动，主动接受行业监管；

三、与供应商存在利害关系的主动申请回避；

四、不接受采购人、采购代理机构、供应商、其他利害关系人财物或获取其他不正 当利益；

五、按照客观、公正、审慎的原则， 根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

六、严格遵守评审工作纪律，保守评审文件、评审情况和评审中获悉的商业秘密；

七、积极配合采购人、采购代理机构或者财政部门答复供应商询问、质疑和投诉；

八、在评审过程中发现供应商存在行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时， 及时向财政部门报告；

九、本人同意将以上承诺事项上网公示。

专家姓名（签字）：

年 月 日

第五章、政府采购合同融资政策

为贯彻落实《中国人民银行、工业和信息化部、财政部、商务部、国资委、银监会、外汇局关于印发<小微企业应收账款融资专项行动工作方案（2017-2019 年）>》（银发〔2017〕104 号）和《河南省人民政府办公厅关于转发河南省支持转型发展攻坚战若干 财政政策的通知》（豫政办〔2017〕71 号）精神，支持政府采购供应商依法依规开展融 资，促进中小微企业发展，政府采购供应商可根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10 号）进行政府采购合同融资。

附件：河南省政府采购合同融资政策告知函

河南省政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的成交成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保， 融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10 号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。

第三部分　政府采购政策要求

执行国家采购政策，包括：

1.财库〔2020〕46号文件（财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知）；

2.财库〔2014〕68号文件（财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知）；

3.财库〔2017〕141号文件（关于促进残疾人就业政府采购政策的通知）

4.其他政府采购政策功能规定。

第四部分　磋商办法

第一章 磋商文件编制与发售

1、总则

1.1 本磋商文件所称竞争性磋商采购方式，是指采购人、采购代理机构通过组建竞争性磋商小组（以下简称磋商小组）与符合条件的供应商就采购服务事宜进行磋商，供应商按照磋商文件的要求提交响应文件和报价，采购人从磋商小组评审后提出的候选供应商名单中确定成交供应商的采购方式。

1.2 本磋商办法是指供应商领取磋商文件并按磋商文件要求编制提交首次响应文件，磋商小组按《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》和磋商文件要求在明确采购需求后，对供应商重新提交的响应文件采用综合评分法进行评审的方法。

2、邀请供应商方式

采购人、采购代理机构通过发布公告的方式邀请不少于 3 家符合相应资格条件的供应商参与本项目竞争性磋商采购活动。

3、磋商文件的编制

3.1 本次磋商文件是为规范本项目竞争性磋商活动，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等的相关规定，并结合本采购项目的特点和采购人的实际需求经采购人书面同意而制定。

3.2 磋商文件的构成

磋商文件由下述部分组成：

（1）竞争性磋商公告

（2）供应商须知

（3）政府采购政策要求

（4）磋商办法

（5）评审标准

（6）采购需求及相关要求

（7）合同条款

（8）响应文件格式

4．澄清或修改

4.1 澄清或修改磋商文件

4.1.1 提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。

4.1.2 澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少3个工作日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商；不足3个工作日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

第二章 首次响应文件的编制与提交

5、响应文件的编制

5.1 响应文件语言

供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关磋商的所有往来函电均应使用简体中文。供应商提供的支持文件和印刷的文献可以用外国语言，但相应内容应当附有简体中文翻译内容，在解释时以简体中文翻译本为准。

5.2 计量

除磋商文件另有规定外，在响应文件中以及所有供应商与采购人、采购代理机构往来文件中的所有计量单位和规格说明都应当使用国家法定计量单位；如没有国家法定计量单位的，可以使用行业、习惯或通用的计量单位。

5.3 响应文件的真实性

供应商应当对其提交的磋商响应文件的真实性、合法性承担法律责任。

5.4 响应文件构成

5.4.1 供应商应按照磋商文件的要求编制响应文件，并说明所提供服务标准及价格。

5.4.2供应商编写的响应文件应包括下列部分：

第一部分　商务标部分

第二部分　技术标部分

5.4.3 供应商应将响应文件装订成册，并编制响应文件目录。

5.4.4 供应商应按照磋商响应承诺函的格式完整地填写磋商文件中的响应承诺函，详见“第八部分 响应文件格式--响应承诺函格式”。

5.4.4.1 供应商应在响应文件中的磋商响应报价表上填写本次磋商拟提供的服务的价格（包括完成本项目采购的服务及其相关的人员工资、管理费、保险费、税金及一切与之相关的所有费用。）

5.4.4.2 本次磋商供应商应当进行**二次报价，最后一次报价**为最终报价。

5.4.4.3 供应商必须对本次磋商拟提供的全部服务进行报价，只就其中部分服务进行报价的，按无效响应处理。

5.4.4.4 磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效响应处理。

为实现物有所值的采购目标，保证本项目服务质量、能诚信履约，根据政府采购法及其相关规定，按照《国务院办公厅关于西安地铁“问题电缆”事件调查处理情况及其教训的通报》国办发〔2017〕56号的要求，兼顾履约风险的有机统一和项目生命周期总支付成本最低，如采购人认为供应商报价、服务质量可能不满足采购需求的，磋商小组应当要求该供应商在规定的时间内提供成本构成等书面说明，并提交相关证明材料予以证实；否则，按无效响应处理。

5.4.4.5 磋商报价应以人民币为货币单位进行报价。

6、 技术规格及服务要求的响应

6.1 供应商在编制响应文件时，必须对磋商文件中采购需求的有关服务要求进行响应；

6.2 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求,从而对磋商文件作出实质性的响应。如果没有按照磋商文件要求提交全部响应文件或者资料,没有对磋商文件作出实质性响应,其风险应由供应商自行承担。

6.3 供应商提交的响应文件未按照磋商文件规定的要求制作和签署盖章的,该响应文件按无效响应处理。

7、响应文件属下列情况之一的，应当在资格性、符合性检查时按照不响应磋商文件实质性要求处理：

（一）未按照磋商文件要求提交供应商（质量保证、信用）承诺函的；

（二）未按照磋商文件规定要求签署、盖章的；

（三）不具备磋商文件中规定资格要求的；

（四）供应商的报价超过采购预算的；

（五）不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的。

8、有下列情形之一的，视为供应商串通投标，其响应无效

8.1 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；

8.2 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

8.3 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

8.4 不同供应商的响应文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

8.5 不同供应商的响应文件相互混装。

8.6 不同供应商的电子响应文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

8.7 不同供应商的响应文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；

8.8 不同供应商的响应文件由同一电子设备打印、复印；

8.9 不同供应商的响应文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

8.10 不同供应商的响应文件的内容存在两处以上细节错误一致；

8.11 不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；

8.12 不同供应商响应文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

8.13 其它涉嫌串通的情形。

9、磋商有效期

9.1 从首次响应文件提交截止时间之日起 90 日历天。

9.2 在特殊情况下，采购人或采购代理机构可征求供应商同意延长磋商有效期，这种要求和答复均应以书面形式提交。如双方当事人未采用书面形式但各方有明确表示和接收对方要求并履行相应义务的，视为双方同意延长磋商有效期。同意延长磋商有效期的供应商的磋商（保证金）承诺函的有效期也应相应延长。供应商可以拒绝采购人、采购代理机构的这种要求，其磋商（保证金）承诺函相应撤销。同意延长磋商有效期的供应商也不允许修改其响应文件。

10、响应文件的编制要求

10.1 响应文件份数：

10.1.1 加密的电子响应文件壹份（*jytf 格式，在济源市电子招投标交易平台指定位置上传）；

10.1.2 非加密的电子响应文件壹份（*njytf 格式）。（该项要求内容由供应商自备即可，如开标需要但供应商不能提供导致响应失败的责任由供应商自行承担。）

10.2 本项目采用电子开评标。请各供应商（投标人）提前办理 CA 证书，提前学习电子投标文件制作，投标文件制作工具请到全国公共资源交易平台（河南省•济源市）网站“公共服务→下载专区”栏目下载。

10.3 供应商应按照本磋商文件中要求的响应文件格式的要求制作响应文件。如有漏项或磋商小组、采购人认为其响应文件有明显缺陷的，造成的后果由供应商自己承担。

10.4 电子响应文件应使用 CA 数字证书认证并加密，具体详见中心网站《投标文件制作工具操作手册》。否则，被视为无效响应文件，其响应文件将被电子交易系统拒绝。

10，5 电子响应文件中的图片等资料应清晰可辩，否则因无法辨认所导致的一切后果由供应商自行承担。

10.6响应文件制作、加密、解密必须使用同一把单位CA，不按规定操作造成的后果由供应商自己承担。

10.7 供应商法定代表人、授权代表应按磋商文件所附的响应文件的格式签字盖章。

注：根据采购人项目实施需求，需要成交供应商提供纸质响应文件的，成交供应商应按采购人要求提供纸质响应文件，纸质响应文件应与其电子成交响应文件内容一致，否则应承担相应法律责任。

11、响应文件的提交

11.1 加密的电子投标文件壹份（*jytf 格式，在会员系统指定位置上传）。

11.2 除电子投标文件外，投标时不再接受非必要的纸质文件、资料等。

11.3 本次采购技术标采用暗标评审。

（1）响应文件上传时，根据电子招投标平台模块分类，技术标文件单独上传至技术标文件模块且上传的文件名称不得显示公司名称，响应文件正文模块不得包含技术标内容；

（2）技术标文件所有文字、图表、符号等全部内容均应黑色，不允许有彩色内容；

（3）技术标文件的正文中均不得出现供应商的名称和其它可识别供应商身份的字符、徽标、人员名称以及其他特殊标记等；

（4）技术标文件中不得有任何签章。

供应商技术标文件不满足上述规定的，按无效投标处理。

第三章 磋商评审程序

12、首次响应文件的开启

12.1 采购人将按磋商文件规定的时间组织在线公开开标。

12.2 本项目采用“远程不见面”开标方式。供应商无需到济源市公共资源交易中心现场参加开标会议；“远程不见面”开标方式的操作规程及要求详见《全国公共资源交易平台（河南省•济源市）》发布的《济源市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（投标人）》文件及其他相关通知公告。供应商应严格按照相关操作规程及要求参加远程开标会议，否则后果自负。远程开标时，供应商必须使用本单位制作本项目响应文件所用的 CA 数字证书对加密响应文件进行解密。

12.3 开标当天，供应商应在线准时参加开标活动并进行响应文件解密、答疑澄清等工作。远程开标期间，供应商须在规定时间内完成其响应文件的解密工作；**若因供应商自身原因导致其响应文件未在规定时间内解密成功的，其响应文件按无效投标处理，不再对其响应文件进行开标。**

12.5 开标异议

供应商如有异议，须按系统要求在规定时间内通过系统提出，否则视为该供应商认可开标过程及开标记录，不得事后提出任何异议。

13、磋商小组的组成与要求

13.1 磋商小组是指根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关规定组建的专门负责本项目磋商评审工作的临时机构。

13.2 磋商小组构成：由采购人代表和评审专家共 3 人组成，其中：采购人代表 1 人，评审专家 2 人。

13.3 评审专家应当从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第三条第四项规定情形，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强，评审专家中包含 1 名法律专家。

13.4 采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。

13.5 磋商小组应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。

13.6 磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格及服务等其他信息。

13.7 磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，磋商小组应当停止评审并向采购人或者采购代理机构说明情况。

13.8 磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

14、对首次响应文件的审查

14.1 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

14.2 在对首次响应文件进行详细评估之前，磋商小组依据政府采购法及其相关规定和磋商文件的规定，对供应商提供响应文件中的资格证明文件等进行审查，审查其是否有能力和条件有效地履行合同义务。如未达到竞争性磋商文件规定的能力和条件，其响应文件按无效响应处理。

14.3 磋商小组依据磋商文件的规定，对供应商提供响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查。

14.4 评审时，若最后磋商报价表的大写金额和小写金额不一致的，应当以大写金额为准；若首次磋商报价总价金额与按单价汇总金额不一致的，应当以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应当以总价为准，并修改单价；对不同文字文本磋商响应文件的解释发生异议的，应当以中文文本为准。若供应商拒绝接受以上确定原则的，按无效响应处理。

14.5 磋商小组可以要求供应商对其提交的响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

14.6 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

14.7 对供应商磋商响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容前后不一致时，评审、履行合同时均以对其不利的表述内容为准。

14.8 经审查未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理的，磋商小组应当告知该供应商。

14.9 对供应商的响应文件作出有利判断响应性的，应仅基于响应文件本身而不靠外部证据；否则对供应商响应文件作出不利响应性的，可以基于响应文件以外的外部证据。

14.10 供应商享受政府采购政策功能的应按磋商文件要求提交相关证明材料；否则，不得享受政府采购政策功能规定的相关优惠政策。

14.11 磋商小组确定为非实质性响应的供应商，供应商不得通过修正或撤回不符之处而使其响应成为实质性响应。

15、与供应商分别进行磋商

15.1 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

15.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

15.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

16、供应商重新提交响应文件

16.1 供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

16.2 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐 3 家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内提交最后报价。

16.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

16.4 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

最后报价在济源市公共资源交易中心系统上完成，时间设置为 30 分钟，供应商的最后报价未按照磋商小组要求在济源市公共资源交易中心系统上传的，自行承担对其不利的法律后果。

17、评审过程中涉及澄清、说明或者更正，磋商等事项的按以下要求进行：

评审过程中，供应商应保持通讯工具畅通，磋商小组要求供应商作出澄清、说明或者更正，磋商等事项的，评审现场会将相应澄清、说明或者更正，磋商等事项要求通过电子邮件发送至相应供应商邮箱，并电话联系供应商授权代表，供应商应按要求作出答复，并由法

定代表人或其授权代表签字或者加盖公章（由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明）后扫描发送传至本项目指定邮箱（763228127@qq.com）。如因无法联系供应商造成其无法对相应内容进行答复的，后果由供应商自负。澄清、说明或者更正，磋商等事项要求供应商在30分内完成，如无法完成的，由供应商承担对其不利的后果。

第四章 磋商评审方法

18、评审方法

18.1 磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

18.2 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

18.3 综合评分法评审标准中的分值设置应当与评审因素的量化指标相对应。磋商文件中没有规定的评审标准不得作为评审依据。

18.4 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

18.5 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

最后磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10%×100

18.6 项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

18.7 除资格性检查认定错误、分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观分评分不一致、经磋商小组一致认定评分畸高、畸低的情形外，采购人或者采购代理机构不得以任何理由组织重新评审。

18.8 采购人、采购代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的，应当重新开展采购活动，并同时书面报告本级财政部门。

19、推荐成交候选供应商

19.1 磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名及以上成交候选供应商。

19.2 评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分、最后报价均相同的，按照服务指标优劣顺序推荐。

19.3 采购人或者采购代理机构不得通过对供应商进行考察等方式改变评审结果。

第五章 成交结果公告与采购合同签订

20、确定成交结果并公告

20.1 根据采购人的授权，磋商小组将评审报告中推荐排名第一的成交候选供应商确定为本项目成交供应商。

20.2 采购代理机构应当在成交供应商确定后 1 个工作日内，在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，并将磋商文件随成交结果同时公告，公告期限为 1 个工作日。

20.3 成交供应商应在接到领取《成交通知书》的通知后 1 个工作日到政府采购代理机构领取《成交通知书》，逾期不领取的视为该供应商放弃成交项目，根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第 31 条规定处理。

20.4 采购人及采购代理机构无义务向未成交供应商解释未成交原因和退还响应文件。

21.**供应商信用记录的查询使用：**

若在成交结果公告后，政府采购合同履行前成交供应商有列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》相关规定的，采购人、采购代理机构将报财政主管部门批准后，取消成交供应商的成交资格,该供应商还应当承担相应的法律责任；采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

22、签订采购合同

22.1 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 1 个工作日内，根据磋商文件和成交供应商的响应文件等订立书面合同。成交供应商无正当理由拒签合同的，采购人取消其成交资格。

22.2 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等实质性内容的合同。

23、其他事项

23.1 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的，**采采购人将追究其相应责任**。

23.2 成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十八条第二款规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

23.3 发出成交通知书后，采购人无正当理由拒签合同的，给成交供应商造成损失的，还应当赔偿损失。

23.4 合同公告

采购人应当自政府采购合同签订之日起 1 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

23.5 质疑的提出及答复

23.5.1 采购文件的质疑及答复

23.5.1.1 潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出质疑的，应当以书面形式一次性向采购人、采购代理机构提出。采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

23.5.1.2 对采购文件提出的质疑，采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

该澄清或者修改的内容为采购文件的组成部分。

23.5.2 采购过程、成交结果的质疑及答复

23.5.2.1 参与本项目采购活动相应采购程序环节的供应商，认为采购过程或成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式一次性向采购人、采购代理机构提出针对该采购程序环节的质疑。

23.5.2.2 采购人、采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，对采购过程、成

交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

23.5.3 **提出质疑的供应商符合《政府采购质疑和投诉办法》财政部令第 94 号的相关规定（如对磋商文件提出质疑的，还须提供其在全国公共资源交易平台（河南省·济源市）下载磋商文件成功的网页截图），方可提出质疑；否则，应承担对其不利的后果。**

23.5.4 接收质疑函的方式：仅接收以书面纸质形式提出的质疑。

23.5.5 接收质疑函的信息：

接收人：河南省庚全工程管理有限公司

联系部门：公司政府采购部

联 系 人：梁欣欣

联系电话：15978719150

通讯地址：济源市华新小区西门口二楼（济源电视台北邻）

24.本采购文件最终解释权归采购人。

第五部分 评审标准

评审方法：综合评分法

24.1 资格审查和符合性审查表

序号		评审因素	评审标准	是否符合
1	资格评审标准	《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	政府采购供应商信用承诺函	
		落实政府采购政策需满足的资格要求	根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)规定，本项目专门面向中小微企业采购,供应商须为中小微企业(监狱企业或者残疾人福利性单位视为中小微企业),须提供中小企业声明函或者残疾人福利性单位声明函或者监狱企业证明材料。	
		特定资格要求	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动	
2	符合评审标准	响应文件签署、盖章	按照磋商文件规定要求签署、盖章	
		报 价	符合磋商文件规定	
		合同履行期限	符合磋商文件规定	
		磋商有效期	符合磋商文件规定	
		供应商(质量保证）承诺函	符合磋商文件规定	
		授权委托书	法定代表人（负责人）身份证明书。法定代表人（负责人）身份证复印件、授权委托书及被委托人身份证（如有委托）	
		不存在联合体参加磋商活动	非联合体投标声明	
		其他	符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的	

审查结果（合格\不合格）	

未通过资格审查和符合性审查的，不得继续参加磋商活动。

24.2 评分标准（满分 100 分）

评分因素	评分内容	评分标准	分 值
报价部分（10 分）	磋商报价	综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 最后磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×10%×100 注：价格分计算保留小数点后二位。	10 分
技术部分（64 分）	服务方案（暗标评审）	供应商根据本项目采购需求，提供针对本项目的服务方案，至少包括培训方案或计划、人员招聘方案、运营管理服务方案及合理化建议、各项管理制度、突发事件应急保障措施等内容 一、总体服务方案 具有针对本项目的总体服务方案及程序，且程序清晰简便，方案合理可行，能够保证项目顺利实施，得12分；内容较完整、思路较清晰，能够保证项目实施，得8分；内容基本完整、基本能够保证项目实施的得2分。 二、培训方案或计划 供应商提供针对本项目的培训方案或计划，对培训方案或计划有深刻认识，表述清晰、完整、严谨、合理，方案或计划先进、具体、有效、成熟；各阶段划分呼应总体表述，划分清晰，符合规范要求，完全满足项目需求的得12分； 对培训方案或计划有基本认识，表述清晰性、完整性、严谨性基本合理，措施先进性、	64 分

评分因素	评分内容	评分标准	分 值
		具体性、有效性、成熟性基本符合要求；各阶段划分呼应总体表述，划分较清晰，基本满足项目需求的得8分； 培训方案或计划一般的得2分。 三、人员招聘方案 供应商提供针对本项目的人员招聘方案完整合理、结构严谨、科学精准、合法合规的得12分；符合本项目要求、内容完整的得8分；项目内容较完整、一般的得2分。 四、运营管理服务方案及合理化建议 供应商对本项目运营情况是否充分了解，能否针对现有采购需求、运营管理服务方案及合理化建议作出详细描述，分析准确、全面，处置应对措施合理，建议可行的得12分；理解分析基本准确、基本全面、基本合理建议可行的得8分；分析一般的得2分。 五、各项管理制度 针对本项目合理的管理制度和符合相关法律法规的工作流程、业务规则。各项规章制度健全（至少含有工作制度、岗位责任制度、考核奖惩制度、安全制度等内容）的得8分；有基本的规章制度的得5分；制度一般的2分。 六、突发事件应急保障措施 针对本项目有防范服务风险的措施和制度，有可操作性强的应急预案。编制清晰准确、科学规范，操作性强，完全符合本市的实际需求得8分；有基本的防范服务风险措施、应急预	

评分因素	评分内容	评分标准	分 值
		案的得5分；措施一般的2分。 **注：以上内容缺项或明显不符合本项目特征的，该项为0分。**	
综合部分（26 分）	业绩	2019年1月以来（以合同签订时间为准），供应商具有与本项目同类业绩的（热线外包服务项目）的单项合同，每提供1份得2分，最多得6分。 以上项目业绩，须在响应文件中提供合同/协议、中标（成交）通知书、网上公示截图及业主评价意见复印件加盖公章，否则不得分。	6 分
	服务响应	供应商所投报服务完全响应磋商文件要求的得16分，未加★项有一项不满足的扣1分，扣完为止，加★项有一项不满足的，视为无效响应。	16 分
	项目管理能力	供应商拟投入本项目的人员具有人力资源和社会保障部颁发的高级人力资源管理师证书或高级企业培训师资格证书的，每提供1个证书得1分，最高得4分。 **以上人员证书须在响应文件中提供证书以及本公司为其缴纳的近六个月任意一个月的社保证明复印件加盖公章，否则不得分。**	4 分

第六部分　磋商项目采购需求及其他要求

磋商项目采购需求及其他要求

一、采购需求

（一）项目背景

为全面提升济源市 12345 市长热线服务水平，进一步改变各类政府服务热线“号难记、话难通、事难办”现象，把 12345 打造成平台统一、管理规范、运转高效、协调有力、方便群众的非应急性政务服务“一号通”平台，统一负责办理社会公众通过热线电话、网络信箱、短信、网站、微信等渠道提出的办事咨询、社会救助、投诉举报和意见建议。根据上级文件精神，现通过竞争择优选择供应商负责本项目相关业务工作。

（二）项目建设目标

实现服务人员的系统化招聘、培训、激励、考核等，建设专业、高效的市政府 12345 热线平台；同时，依托市各镇街道、各职能部门和企业事业单位等多个成员，协调、督办、反馈及回访市民的咨询、求助、投诉、申诉、举报等事项，做到“事事有回音、件件有落实”。

优化运营管理平台，加强内部人员管理、绩效管理信息化管理，建立更科学、公平的绩效考评机制，综合提升热线运营管理能力，打造高效、便捷的综合性热线服务平台。

（三）服务或技术要求

1）总体要求

1.★供应商以座席服务人员及运营管理外包的服务模式，在采购人的业务经营范围以内，以运营管理、座席服务管控、调研、数据分析、人力资源、宣传策划等工作为主，前台座席为辅，向采购人提供综合性热线服务。通过合理投入人力资源及服务资源，既要完成 12345 热线各项运营指标以满足群众要求，又可以综合提升热线运营管理能力，人员投入需要满足实际需求。

2.★供应商负责提供热线所需的人工服务。服务时间为 7×24 小时人工服务。

3.配合运营智能知识库，业务系统产生的数据，包括但不限于相关数据库、知识库等内容，所有权利归采购人。

4.供应商应根据采购人要求对座席的服务质量进行量化考核评估，并制定相应的罚则，如不能达到考核标准，应给予相应处罚。

5.★供应商应履行中标项目不得转（分）包的承诺。如供应商因采购人要求确需对特殊业务转(分)包，须经采购人同意。

2）对供应商的具体要求

1．★承担所聘用人员的整套人力资源管理服务工作（包括劳动合同管理、绩效管理、安全生产管理、保险福利管理等），并承担所有的人事风险责任（包括法律、经济赔偿责任）。负责与所聘用人员签订劳动合同，按时发放劳动报酬。并按照国家有关规定为其缴纳“五险一金”（养老、医疗、失业、工伤、生育保险，以及公积金）。

2.按照招标人的要求，负责对所聘用人员进行日常管理和考核工作。

3.负责所聘用人员的培训、教育、管理等工作，保证其具备完成热线受理工作的基本素质和能力。

4.对不能胜任工作或出现重大过错的人员，负责按照招标人的要求及时予以更换。

5.负责所聘用人员的服装费及按国家规定应有的各项福利等相关费用。

6.负责所聘用人员的人身安全和健康以及意外问题处置。承担所有人事风险责任（包括法律、经济赔偿责任）。

7.供应商要采取有力措施确保所聘用人员各项工作扎实到位：

a.要保证所聘用人员能严格执行招标人的纪律要求和工作要求，并保证工作的及时性、准确性；

b.所聘用人员须按照规定统一着装，持证上岗，文明服务。

8. ★人员管理要求。供应商应按照一定比例配备管理人员，负责聘用人员工作期间的日常管理和监督。供应商需按本项目要求，制订人员管理规范，实现素质管理，以提高人与人、人与岗位、岗位与岗位的匹配度。供应商在人员管理中需深度了解员工个人档案、工作技能、工作评价等信息。对人员从入职到离职进行全周期的灵活管理。

9. ★供应商与采购人的沟通协调机制。为保障本项目有效运作，供应商与采购人应建立有效的沟通机制，供应商必须根据双方确定的要求，定期对所聘用人员的工作情况进行监督、记录、考核和通报，对于特殊问题或即发问题要随时汇报。提供月度分析报告等运营分析材料给采购人，并根据运营的情况，及时发现存在的问题，提出完善和解决方案。

10. 用工绩效考核要求。供应商须使用科学合理的薪酬考核标准。

11. ★人员培训要求。需按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员

的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，根据呼叫中心运营的特点，定期对业务人员进行技能等考核，以有效保障和提升人员服务水平和质量。供应商应在投标文件中提供呼叫中心技能培训计划，并组织专业的培训团队对人员进行日常礼仪、沟通技巧、专业技能等培训。

12.由供应商负责人员招聘工作。供应商需承诺接到采购人用工需求通知后，30 个工作日内完成相应人员的招聘工作。

3)对招聘人员的基本要求

1.年龄在 35 周岁以下，人数满足实际需求，原有话务员优先录用；

2.具有国家承认的中专以上学历，中共党员优先；

3.身体健康，五官端正，无传染性疾病和慢性疾病，矫正视力 1.0 以上（含 1.0），听力正常（以查体为准）；

4.普通话标准、流利、音质清晰。通过普通话二级甲等以上测试者或有呼叫中心工作经验者优先；

5.能熟练掌握 office 办公软件的使用，中文录入速度 60 字/分钟以上（含 60 字）；

6.有较强的语言表达能力、沟通能力和系统思维组织能力，具有亲和力。具有一定话务受理工作经验的优先；

7.思维敏捷、富有朝气、吃苦耐劳，具有良好的心理素质和工作能力，能够适应轮班制工作。

4）运营管理人员要求

1.具有国家承认的大专及以上学历的人员；

2.具备良好的行文能力、沟通协调技巧及应急事件的处理能力；

3.思维敏捷、富有朝气、细心、耐心，抗压能力强，具有很好的工作能力和数据分析能力，具有良好的心理素质；

4.具有高度的工作积极性，饱满的工作热情，具备良好的跨专业沟通与团队协作能力；

5.能够不断进行自我学习，拥有良好的创新精神；

6.具备人力资源管理、行政服务管理、知识运维管理、服务质量管理等项目运营管理的能力。

7.根据岗位匹配，有相关工作经验者优先。

5）人员招聘、培训、上岗等具体要求

1.工作人员要求

大专及以上学历，具有一定的政治素养，口齿清晰，普通话标准，熟练操作计算机，文字录入速度每分钟60字以上，有较强的责任心和团队意识，热爱热线工作。

2.招聘、解聘

招聘、解聘工作接受供应商监督、管理，并向供应商报备。

3.培训

供应商必须配备具有培训资格证书的专业培训人员，有丰富的培训工作经验，负责受理员培训。

a.入职培训

基本技能：沟通技巧，理解能力，座席硬件、软件的使用，热线工作内容、流程及要求。

业务知识：包括基本国情、省情、市情，相关法律、法规、政策、政府职能，济源市的地理信息、人文概况，保密制度，热线承办部门或单位的工作职能等知识。

标准化知识：对受理员进行标准化相关知识的培训，熟练掌握热线现行各项标准。

培训时间：入职人员培训时间不少于30天。包括集中授课、上机操作、现场实习等。

培训考核：对完成入职培训的员工，进行入职考试，合格者方可入职。

b.在职培训

培训内容：相关法律法规和政策,承办单位职能,沟通技巧（案例分析等）,社会热点、难点及应急问题处置,疑难电话受理技巧,各工作岗位所需的业务知识。

培训时间：在职培训每人每月不少于16课时。

培训考核：每月对工作人员进行业务考试，考试结果可纳入绩效考核，并报供应商。

4.上岗条件

a.接受培训并通过培训考试后方可上岗。

b.上岗前应现场实习半个月以上，熟悉话务工作及工作环境。

c.供应商须每月提供工作人员考勤、绩效考核、工资发放等报表，作为评审依据。

6）主要任务

1．供应商需提供12345平台的运营管理服务。

2．供应商需负责做好12345平台的人力资源管理服务，包括人力资源、人事人才等工

作。

3. 供应商需制订和组织实施 12345 平台话务座席的服务规则；负责开展座席人员的业务培训和技能培训工作；负责监管座席服务模式和服务质量；监控座席服务日常运行情况。

4.供应商需做好相应的突发事件应急保障措施。

7）主要岗位

a.话务受理：负责接听群众通过 12345 电话反映的相关诉求。

b.微平台受理：负责处理已经整合的网站、领导信箱、短信、微信等其它媒体途径受理的群众诉求；

c.质检：负责相关人员工作业务的质检，比如工单等。

d.交办：负责将受理受理转办到相关单位。

e.反馈回访：负责将单位的答复反馈给群众等。

f.综合：负责数据统计、报表、宣传等起草。

g.上级部门或领导布置的临时性任务。

8）劳动合同及福利待遇

a.供应商应按照《中华人民共和国劳动法》规定与工作人员签订聘用劳动合同，缴纳五险一金，提供工装，并按相关规定发放福利。与工作人员的劳动关系产生的相关问题，由供应商负责。

b.供应商需按月为供应商提供工作人员工资单、各项保险、福利等相关费用证明。

c.工作所需使用的日常办公耗材等生活必需品由供应商负责。

d.供应商接受供应商对人员、工作等方面的监督、管理，积极配合供应商开展各项工作。

（四）运营指标与绩效考核

1.满意率。满意率是指市民对受理员服务的情况进行满意度的评价。此项指标按月进行考核，月满意率≥95%。每低于 1 个百分点，供应商应在外包服务费中扣除 200 元。

2.投诉。因热线受理人员在受理中确实因服务态度差、业务能力低等问题造成市民投诉，影响较大的。一经查实，供应商在外包服务费中扣除 500 元/次。

3.服务差错。此项标准是指考核周期内受理人员工作差错数量，每发生 1 次转办超时（需转办的工单 1 个工作日转办到承办部门，部门回退的工单需在 2 日内处理完毕）、回访超时（部门回复需回访的工单需在 2 日内处理完毕），经核实准确的，供应商应在外包服务

费中扣除 200 元/次。

4.接通率。此项标准按月考核，是指考核周期内受理人员在规定时间内应答服务对象诉求数量与应答总数量的比率。接通率应与实际话务员的工作量相适应，话员务每天工作量不少于 70 个电话。低于指标的应在外包服务费中扣除 200 元 / 天。

5.应答及时率。此项标准按月考核，是指考核周期内受理人员在规定时间内应答服务对象诉求数量与应答总数量的比率。15 秒及时应答率=15 秒内应答数量/总来电量。应答及时率≥90%，应答及时率＜90%，供应商应在外包服务费中扣除 200 元 / 天。

6.微平台处理及时率。此项指标按月进行考核，指标是指在处理微平台在线受理的问题时，要按照相关管理办法及时转办答复。如发现相关问题，造成较大影响的，一经查实，供应商在外包服务费中扣除 500 元/次。

7.信息发布准确率。此项指标按日进行考核，信息发布准确率是指短信、微博、微信、网站发布工作规范化，发布内容、信息严谨权威。政策、法规、措施类信息，以发布单位和官方媒体为准；办理反馈情况以各承办单位回复为准。指标数值要求达到 100%,每低于此指标 1 个百分点，供应商应在外包服务费中扣除 200 元。

8.人员流失率。按年进行考核，为保证受理人员的整体业务水平和操作熟练度，供应商应保障前台受理员队伍总体稳定。年人员流失率为每月人员流失率的平均值。月流失率是当月离职人员数量/（当月离职人数+月末实际存留人员数量）。年流失率不高于 20%，每较 20%高出 1 个百分点，供应商应在外包服务费中扣除 1 万元。

9.人员到达率。按月进行考核。月人员到达率=月末实际签订劳动合同人员（当月实际发放工资人员）数量/合同约定人员数量。年人员到达率为每月人员达到率的平均值。该指标应大于 90%，每较 90%低 1 个百分点，扣除 500 元。

10. 保密要求。供应商负责对来电人信息的保密工作，若发生泄密事件，一经查实，由供应商负相应责任及后果，供应商应扣除外包服务费 1000 元 / 次。

11.上级检查或暗访通报

供应商应严格管理，接受上有部门的检查或暗访（比如上级部门对已经整合热线接通率的测试等），若发生事故，一经查实，由供应商负相应责任及后果，供应商应扣除外包服务费 1000 元 / 次。

12.应急事件处置。对应急类事件（火灾、天气灾害和群体性事件等）需及时上报，不

得延误。

13.安全检查要求。供应商负责受理大厅及配套设施的安全检查工作，建立检查制度，每周检查并做好登记。

14.卫生保洁。供应商负责受理大厅及配套设施的卫生保洁等工作。建立卫生保洁及检查制度，每周检查并做好登记。

二、验收标准、方法及要求等

（1）采取抽查、指定时间检查等方式，采购人每季度将考核成绩、存在问题及整改方向等予以书面通知。

（2）验收方法

采购人每季度按照采购合同规的技术、服务、标准组织对供应商履约情况进行考核并出具考核表，以考核表代替验收书。

三、项目其他要求

1.本次采购预算为：每年度人民币 140 万元。包括人员工资、管理费、保险费、税金及一切与之相关的所有费用。供应商报价高于采购预算的响应文件，按无效响应处理。

2.服务期限：一次招标，三年延用，合同一年一考核，一年一签订。

3.服务地点：采购人指定的同行政区域内的任何地点。

4.服务要求：成交供应商所提供的服务内容应该以磋商文件要求及响应文件承诺为准执行；成交供应商提供服务时，如采购人发现与磋商文件及响应文件承诺不一致时，经协调拒不改正的，采购人将有权选择终止合同，成交供应商承担对其不利的后果。

5.工作期间，发生任何人员伤亡、意外、纠纷等，采购人均不承担责任。

6.付款办法：合同签订后，预付当年合同价款的 30%作为第一季度服务费，剩余合同价款按季度均分并支付。支付时依据采购人检查结果，在每季度末月支付本季度的服务费，并对检查不合格情况按服务考核标准进行相应扣除。

7.成交供应商不得将本项目转包给第三方，如有违反，采购人有权单方解除合同，成交供应商需赔偿一切经济损失，并承担相应的法律责任。

8.成交供应商服务时，如发现与响应文件承诺的不一致时，采购人将取消其成交资格、终止与其签订的政府采购合同，并报财政部门，将其列入不良记录，禁止其在 1-3 年内参加政府采购活动，已提供服务的所有费用不予支付；采购人有权按照评审报告推荐的成交

候选供应商顺序推荐下一成交候选人为成交供应商，也可以按照政府采购法及其相关规定重新开展采购活动。

第七部分 合同主要条款

第七部分　采购合同

（采购人可根据采购项目的实际情况增减条款和内容）

合同编号：_____

甲方（采购人）：_____

住所地：_____

乙方（中标人）：_____

住所地：_____

乙方于____年__月___日参加了__（采购人或者代理机构）__组织的“ __（项目名称及项目编号）___”政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为__（包及包名称）__ 中标人，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

第一条 合同标的

项目名称：

服务内容：

……

技术标准：

……

第二条　合同总金额

合同总金额为人民币（大写）：_____（￥_____）

此价格为合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了服务价格及与之配套相关管理费、员工基本工资、岗位津贴、劳保福利、社会保险缴纳费、培训费、设备购置及维修费、消耗物资费、保险（意外保险）以及服务过程中一切可能发生的成本税金等所产生的费用及一切与之相关的全部价款，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

……

第三条　服务交付

1、交付日期：

2、交付地点：

……

第四条　交付验收

1、甲方应当根据国家、行业验收标准，以及合同约定验收方案，明确验收时间、方式、程序和内容等事项，组成验收小组，在收到乙方项目验收建议之日起7个工作日内，对采购项目进行实质性验收（验收建议有明显不当的除外）。乙方应对提交的服务成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用技术条件依据，清单应随提交的服务成果交给

甲方。

2、对大型或复杂的政府采购项目，甲方应当邀请国家认可的质量检测机构参与验收工作，并出具验收报告，相关费用负担由甲乙双方约定。

3、乙方在指定地点提交服务成果后，甲乙双方应依据招标文件、投标文件等文件材料的要求共同验收，并且出具书面验收报告，履约验收报告应当依法依规及时在政府采购网公开发布。

……

第五条　所有权归属

乙方将服务成果交付甲方，并且经甲乙双方共同验收合格后所有权转移给甲方，在所有权转移之前，标的物损毁、灭失的风险归乙方，乙方保证所交付的服务成果的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

如乙方交付的服务成果有产权瑕疵的，视为乙方违约，乙方须向甲方支付20%的违约金；如果合同总金额价款已经支付完毕或者开始支付合同价款时才发现产权有瑕疵的，乙方仍须支付上述违约金并且赔偿甲方由此所遭受的一切损失。

第六条　包装、装运及运输

1、乙方负责包装、装运和运输，由于不适当的包装、装运和运输造成任何损坏均由乙方负责。

2、包装费、运费及相关费用已包含在合同总金额内。

3.根据财政部等三部门《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》规定，对乙方提出的具体包装要求：_____

……

第七条　款项支付

1、服务成果交付甲方，经甲乙双方共同验收合格后由甲方负责办理支付手续。

2、允许并鼓励乙方提供电子发票，甲方自收到发票之日起5个工作日内支付资金，并不得附加未经约定的其他条件。

3、付款方式

3.1 预付款比例：____%，于政府采购合同签订生效并具备实施条件后 5 个工作日内支付。

……

第八条　履约保证金：不收取。

第九条　售后服务及承诺

1、服务质量保证期限自提交服务验收合格之日起_____年，在质量保证期内，乙方应对服务出现的问题负责处理并承担一切费用，并且赔偿甲方的损失。

2、乙方有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。

3、乙方负责组建本项目信息采集员队伍、中心坐席员队伍，包括人员队伍的组建及日

常管理、安全管理、人员培训、守法守纪教育、考核监督、佣金等各项费用发放、按时交纳人员社会保险等，并制定详细的培训计划，使相关人员能进行正常的日常工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收后移交。

4、服务范围：负责招标文件所涉及到的所有服务。

……

第十条　知识产权

1、乙方保证，甲方在享受服务或者服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任；如因此给甲方造成损失的，乙方负责全额赔偿。

2、乙方为执行本合同而提供的技术资料或者其他相关资料、软件等由甲方永久免费使用。

……

第十一条　甲方责任

1、及时办理付款手续。

2、负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。

3、对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

……

第十二条　乙方责任

1、保证所提供服务为投标文件承诺服务，符合相关法律法规规定并且满足甲方的需求，保证其配套项目部件为全新的未使用的且符合相关的质量要求。

2、保证所提供服务的售后服务，严格依据投标文件及相关承诺，对服务以及与之配套的项目进行保修、维护等服务。

3、保证其所供服务不存在侵犯第三方知识产权的行为，否则由此产生的损失由乙方承担。

……

第十三条　违约责任

1、乙方所供服务成果及与之配套项目等不符合合同约定标准，甲方有权拒收。同时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

2、乙方不能交付服务成果时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

3、乙方逾期交付服务成果时，每逾1日乙方向甲方支付合同总金额3‰的滞纳金。逾期交付超过30日，甲方有权决定是否继续履行合同，如甲方决定终止履行合同的，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，并且赔偿甲方因此所遭受的损失。

4.甲方逾期退还履约保证金的违约责任：采购人延迟退还供应商缴纳的履约保证金的，应当支付逾期利息。双方对逾期利息的利率有约定的，约定利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

5.甲方逾期支付资金的违约责任：_____。

6.因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿：_____。

7、因甲方过错而给乙方造成的损失，由甲方负担。

……

第十四条　不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

……

第十五条　保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的10%支付违约金。

……

第十六条　争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向合同签订地法院提起诉讼。

……

第十七条　合同生效及其他

1、除招标文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2、合同由甲、乙双方法定代表人（或者被授权代表）签字并加盖单位公章。

3、本合同一式__份，甲方__份，乙方__份。

……

第十八条　服务期限

本合同服务期限为__年；服务期限自 ____年____月___日起至___年___月___日止。

第十九条　下列文件为本合同不可分割部分

1、政府采购磋商文件（包括澄清、修改）；

2、乙方响应文件；

3、中标（成交）通知书；

4、中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件；

5、政府采购委托协议书；

甲　　方：	乙　　方：
单位名称(公章)：	单位名称(公章)：
法定代表人（被授权代表）签字：	法定代表人（被授权代表）签字：
电　　话：	电　　话：
年　月　日	年　月　日

第八部分　响应文件格式

济源产城融合示范区政务大数据中心12345政务服务便民热线服务外包项目

首 次 响 应 文 件

入场交易编号：

供应商名称：_____（盖章）

二〇二五年____月____日

第一部分 商务标部分

目　　录

序号	内容	页码
1	磋商响应承诺函	
2	（首次）磋商报价表	
3	服务报价明细表	
4	资格、资信证明文件	
	附件 1　法定代表人身份证明书	
	附件 2　授权委托书	
	附件 3　政府采购供应商信用承诺函	
	附件 4　中小企业声明函	
	附件 5　残疾人福利单位声明函	
	附件 6　非联合体投标声明	
	附件 7　是否存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，同时参加本项目采购活动情形的声明	
5	供应商承诺函	
6	项目管理能力	
7	质量保证承诺函	
8	其他	

一、磋商响应承诺函

致：济源产城融合示范区政务大数据中心

根据贵方_____项目的磋商文件，正式授权下述委托代理人_____（姓名和职务）代表我方_____（供应商名称），全权负责办理本次项目磋商的有关事项。出具此函承诺如下：

（1）我方磋商响应首次报价为_____，并保证服务期限为_____。

（2）我方认为本单位（人）已经具备磋商文件中规定的参加政府采购活动供应商应当具备的条件，不存在政府采购法及其相关规定的限制、禁止供应商参加采购活动的情形。我方自愿提交与本次采购活动有关的任何文件、资料、材料参与磋商活动，并对提交的文件、资料、材料的真实性、合法性承担法律责任。

（3）我方将按磋商文件的规定行使权利、履行义务。

（4）我方已详细审核全部磋商文件及其有效补充文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我方完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利；对磋商小组根据磋商文件相关规定判定我方为非实质性响应磋商无任何异议，我方完全理解贵方不一定将报价最低的供应商确定为成交供应商并接受采购人或代理机构不解释未成交原因。

（5）我方同意在磋商有效期_____日历天内遵循本项目磋商文件的规定，自愿接受磋商响应文件等相关文件的约束。

（6）我方如果在磋商文件规定的磋商有效期内撤回响应文件或成交后拒绝签订合同，我方自愿放弃主张返还的权利，并承担相应的法律责任。

（7）如我方被确定为成交供应商，愿按磋商文件第二部分“ 供应商须知”第一章 4.4 条款规定向采购代理机构足额交纳采购代理服务费 26000 元。

（8）我方在本项目采购活动中如有违反政府采购法及其相关规定、磋商文件相关规定的，自愿放弃主张的权利并承担一切不利后果和法律责任。

（9）我方愿按磋商文件第二部分“供应商须知前附表”第 24 项规定办理相关收送文件材料，并承担相应的法律责任。

（10）我方与本项目采购活动有关信息为：

供应商地址：

供应商邮编：

供应商电子邮箱：

法定代表人电话：

授权代表电话：

传真：

供应商名称（加盖印章）：

法定代表人（签章）：

日　期：

二、（首次）磋商报价表

供应商（印章）：

项目名称	
项目编号	
磋商报价（总价）	￥ _____元整，大写：_____元整
服务期限	
其他声明	

备注：1、磋商响应报价不得填报选择性报价；

2、请完整、正确、清晰地填写表中内容；

供应商法人代表或授权代表（签章）：

日期：　　年　　月　　日

填写说明：

1、首次响应文件报价表应按以上内容逐项填写制作；

2、**最后报价在济源市公共资源交易中心系统上完成，时间设置为30分钟（以系统推送时间为准），供应商的最后报价未按照磋商小组要求在济源市公共资源交易中心系统上传的，自行承担对其不利的法律后果。**

三、服务报价明细表

项目名称：济源产城融合示范区政务大数据中心 12345 政务服务便民热线服务外包项目

价格单位：人民币（元）

序号	服务内容	数量（年）	每年服务费	合 计	备　注
投报总金额（大写）：					

供应商（盖章）：　　法定代表人（签章）：

日期：

四、资格、资信证明文件

（一）法人或其他组织的提交有效证照（复印件并加盖公章）、个体工商户或自然人的提供有效证件（复印件并签字捺印）

（二）法定代表人身份证明书和授权委托书，后均附法定代表人、委托代理人身份证正反面复印件（授权委托书格式见附件 2-1、2-2 和 2-3）

（三）政府采购供应商信用承诺函（附件三）、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本项目采购活动的声明（见附件 7）。

（四）供应商享受政府采购政策功能提交证明材料

小微企业声明函、视同微型企业的监狱企业提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件、残疾人福利性单位声明。

（五）履约能力证明

（1）供应商基本情况

（2）体现供应商实力、资信方面的证明材料、图片等

（3）有关类似业绩的证明材料

（4）与本项目相关的荣誉证书等资料

（5）其他相关材料

附件 1

法定代表人身份证明书

_____（法定代表人姓名）在我单位任_____（职务），是我单位的法定代表人，特此证明。

单位名称（公章）：

地址：

日期：

附：法定代表人居民身份证复印件

法定代表人居民身份证**正面**复印件

法定代表人居民身份证**反面**复印件

附件 2-1

授权委托书

（本件适用于参与磋商活动）

本授权书声明：注册于_____（注册地址）的_____公司的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的_____（授权代表的姓名、职务）为本公司的合法代理人，负责参加本项目的采购磋商活动及合同的协商、签订、履行等事项，被授权人没有转委托权，我单位对该代理行为承担法律责任。

本授权书于_____年___月___日签字生效，特此声明。

委托人（加盖印章）：

法定代表人（签章）：

法定代表人联系电话：　　授权代表联系电话：

日期：　　年　　月　　日

附：授权代表居民身份证复印件

授权代表居民身份证**正面**复印件

授权代表居民身份证**反面**复印件

附件 2-2

授权委托书

（本件适用于响应文件的澄清、说明或者更正）

本授权书声明：注册于_____（注册地址）的_____公司的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的_____（授权代表的姓名、职务）为本公司的合法代理人，负责对我方提交的响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正，并按磋商小组要求制作、签署、提交相应书面文件，被授权人没有转委托权，我单位对该代理行为承担法律责任。

本授权书于_____年___月___日签字生效，特此声明。

委托人（加盖印章）：

法定代表人（签章）：

法定代表人联系电话：　　授权代表联系电话：

日期：　　年　　月　　日

附：授权代表居民身份证复印件

授权代表居民身份证**正面**复印件

授权代表居民身份证**反面**复印件

附件 2-3

授权委托书

（本件适用于重新提交响应文件）

本授权书声明：注册于_____（注册地址）的_____公司的在下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权在下面签字的_____（授权代表的姓名、职务）为本公司的合法代理人，负责本项目采购活动中按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求，重新制作、签署、提交响应文件，被授权人没有转委托权，我单位对该代理行为承担法律责任。

本授权书于_____年___月___日签字生效，特此声明。

委托人（加盖印章）：

法定代表人（签章）：

法定代表人联系电话：　　授权代表联系电话：

日期：　　年　　月　　日

附：授权代表居民身份证复印件

授权代表居民身份证**正面**复印件

授权代表居民身份证**反面**复印件

附件 3

政府采购供应商信用承诺函

致：（采购人或采购代理机构）

单位名称（自然人姓名）：

统一社会信用代码（身份证号码）：

法定代表人（负责人）：

联系地址和电话：

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，我单位（本人）自愿作出以下承诺：

一、我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，无条件遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位（本人）郑重承诺，我单位（本人）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和采购文件、本人承诺书的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）未被列入经营异常名录或者严重违法失信名单、失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

（七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；

（八）未曾作出虚假采购承诺；

（九）符合法律、行政法规规定的其他条件

二、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七、七十九条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事

责任；给他人造成损失的，并应依照有关民事法律规定承担民事责任。

供应商（电子章）：

法定代表人、负责人、本人、或授权代表

（签字或电子印章）

日期：　年　月　日

注：1.投标人（供应商）须在响应文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应磋商文件要求，按无效响应处理。

2.投标人（供应商）的法定代表人或者授权代表的签章应真实、有效，如由授权代表签章的，应提供“法定代表人授权书”。

3.采购人有权在签订合同前要求中标（成交）供应商提供上述承诺函中要求条件的相关证明材料以核实成交供应商承诺事项的真实性。

4.不适用信用承诺的情形

（一）供应商被列入严重违法失信名单、失信被执行人、 重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记 录名单；

（二）被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；

（三）曾作出采购虚假承诺；

（四）其他法律、行政法规、行政规章或者各级政策文件 规定的不适用信用承诺的情形。

附件 4

中小企业声明函（若是）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期

注：1、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为其他未列明行业（其他服务业）。

2、供应商填写前应认真阅读《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）和《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号文）的相关规定。

3、供应商应严格按照本声明函要求进行声明，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

4、评审时按照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号文）对供应商声明所属的企业划型标准进行认定。

5、本声明函中的“标的名称”指服务名称。

附件 5

残疾人福利性单位声明函（若是）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动本单位提供服务。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日　期：

附件 6

非联合体投标声明

济源产城融合示范区政务大数据中心 ：

我公司郑重声明：我公司以非联合体形式参加本项目采购活动，如我公司为成交供应商，由我公司独立完成本项目。如出现虚假声明，我公司承担由此带来的法律后果。

供应商名称（加盖印章）：

法定代表人（签章）：

日期：　　年　　月　　日

附件 7

是否存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，同时参加本项目采购活动情形的声明

济源产城融合示范区政务大数据中心 ：

我公司郑重声明：我公司不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，同时参加本项目采购活动的情形。如出现虚假声明，我公司承担由此带来的法律后果。

供应商名称（加盖印章）：

法定代表人（签章）：

日　　期：　　年　　月　　日

五、供应商承诺函

济源产城融合示范区政务大数据中心：

我（姓名）系（供应商单位名称）的法定代表人，现代表我及公司对参与贵单位的**济源产城融合示范区政务大数据中心 12345 政务服务便民热线服务外包项目**作如下承诺：

1、保证我方参与磋商所提供的资料全部真实有效，如有虚假资料情况，我公司将主动放弃成交权利，并承担由此给业主造成的法律责任及经济损失。如已签订采购合同，业主有权随时单方面提出解除合同，且不做任何经济补偿、赔偿。

2、如我方为成交供应商，我方保证严格按照磋商文件、响应文件等资料、附件内容履行相关义务，否则我方愿承担经济赔偿等相应的法律责任。

供应商名称(加盖印章):

法定代表人（签章）：

年　月　日

七、服务方案

六、项目管理能力

七、质量保证承诺函

政府采购供应商质量保证承诺函

致：采购人名称

单位名称（自然人姓名）：

统一社会信用代码（身份证号码）：

法定代表人（负责人）：

联系地址和电话：

为维护规范、有序的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，我单位（本人）自愿作出以下承诺：

我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格按照招标采购文件及投标响应文件的相关要求及响应提供货物或服务，并根据质量保证的响应期限内提供如下承诺：

1、若在质量保证的响应期限内由于采购人的原因造成的货物质量问题，采购人只承担更换货物的直接材料费用；

2、若在质量保证的响应期限内非采购人的原因造成的货物或服务出现质量问题，我单位（本人）承担货物更换、维修或整改的全部费用，直至采购人满意为止；

3、货物经三次维修或更换，或服务经三次整改，仍不能满足采购人需求的，采购人有权解除采购合同，除已付款项全额返还外， 另外按已付款的 30%向采购人支付违约金。

本承诺函系采购合同的组成部分，与采购合同约定不一致的，优先适用本承诺函。

供应商（电子签章）：

法定代表人 （签章） ：

日期： 年 月 日

注：1.投标人（供应商）须在响应文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应磋商文件要求，按无效响应处理。

2.投标人（供应商）的法定代表人或者授权代表的签章应真实、有效，如由授权代表签章的，应提供“法定代表人授权书”。

八、其他

1、供应商根据第六部分“磋商项目采购需求及其他要求”对本项目服务内容进行响应。

序号	磋商文件服务要求	响应文件所投服务响应	响应情况	备注

第二部分　技术标部分

1、供应商根据第五部分“评审标准”的内容提供以下方案：

1.1 总体服务方案

1.2 培训方案或计划

1.3 人员招聘方案

1.4 运营管理服务方案及合理化建议

1.5 各项管理制度

1.6 突发事件应急保障措施

注意事项：

1.不能出现涉及响应供应商信息、响应产品信息、产品厂家信息及其他能够识别到响应供应商的任何信息；相关单位名称必须隐去，一律采用本公司、我公司来表示；如涉及到其它相关证明材料、企业制度等内容也应当遮盖响应单位的名称和标志。

2.所有文字、图表、符号等全部内容均应黑色，不允许有彩色内容。

3.本部分内容不进行签章，且不能出现任何相关单位、法人等的签章。